NO8DO

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

URBANISMO

# OFICINA VIRTUAL

## Red Pública de la Gerencia de Urbanismo

**MANUAL DE USUARIO**

# HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTO

Documento: AyudaOficinaVirtual

Denominación: Manual de usuario de la Oficina Virtual

# CONTROL DE MODIFICACIONES

| Versión | Fecha | Comentarios | Autor |
|---|---|---|---|
| 1.0.0 | 14/09/2011 | Edición preliminar | Juan Carlos Arce Gutiérrez |
| 1.1.0 | 03/07/2013 | Actualización de la documentación | Juan Carlos Arce Gutiérrez |
| 1.2.0 | 03/02/2014 | Actualización de la documentación para Internet Explorer 11 | Juan Carlos Arce Gutiérrez |
| 1.3.0 | 22/05/2014 | Actualización de la documentación para Internet Explorer 11 | Juan Carlos Arce Gutiérrez |
| 1.4.0 | 04/02/2015 | Actualización del sistema de entrada con certificado digital | Juan Carlos Arce Gutiérrez |
| | | | |

# INDICE

**1. INTRODUCCIÓN ..... 4**

**2. REQUISITOS PREVIOS ..... 4**

**3. FUNCIONALIDADES BÁSICAS ..... 4**

3.1 ACCESO A LA APLICACIÓN ..... 4
*3.1.1 Cabecera ..... 5*
*3.1.2 Botones ..... 6*
3.2 TIPOS DE MENSAJES DE USUARIO ..... 6
*3.2.1 Mensajes de información ..... 6*
*3.2.2 Mensajes de aviso ..... 6*
*3.2.3 Mensajes de error ..... 6*
3.3 CAMPOS MODIFICABLES Y DE SÓLO LECTURA ..... 7
3.4 MANUAL DE USUARIO EN PDF ..... 7

**4. ACCESO DE LA OFICINA VIRTUAL ..... 7**

**5. CERRAR SESIÓN ..... 10**

# 1. Introducción

El objeto de esta aplicación es la creación de un medio de comunicación entre los ciudadanos y la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla, para aquellos trámites que puedan ser realizados de manera online, sin requerir que el ciudadano se persone en las instalaciones de esta Gerencia.

# 2.Requisitos previos

Se ha sustituido la autenticación con certificado digital por otra en la que se usa el cliente de firma electrónica. Esto es debido a que Chrome ha desactivado el SSL2, por lo que la fachada de autenticación dejó de funcionar para otros navegadores que no fueran Internet Explorer.

La nueva forma de autenticación ha sido probada en Internet Explorer 8, 10 y 11, así como en las últimas versiones de Chrome y Firefox en el momento de la actualización de esta documentación.

La primera vez que entre con certificado digital, los navegadores preguntarán si desea usar el cliente de firma. Debe aceptarlo como se indica más abajo.

Es necesario disponer del Adobe Acrobat Reader, para visualizar los PDF que se generen en los diversos trámites.

# 3.Funcionalidades básicas

## *3.1 Acceso a la aplicación*

Antes de acceder a la oficina virtual se mostrará la siguiente pantalla:

Oficina Virtual
Miércoles, 3 de julio de 2013
Ayuda | Soporte | Sugerencias
La Gerencia de Urbanismo, en su Portal Web, pone a disposición de los ciudadanos una Oficina Virtual, con la que se pretende facilitar y simplificar diferentes trámites, permitiendo agilizar los mismos y evitar desplazamientos innecesarios a nuestras dependencias.
En determinados casos será necesario disponer de un certificado digital expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. También se permite el uso del DNI electrónico.
Para accesos con certificado, sólo se permite una conexión por ordenador. Si el sistema se bloquea por un tiempo superior a un minuto al hacer click en el botón de 'Entrada con certificado', cierre todos los navegadores y posteriormente abra uno nuevo.
Puede visualizar una ayuda sobre certificados digitales haciendo click AQUÍ.
Si usa Internet Explorer debe asegurarse de que tiene activado el SSL 2.0. Revise la ayuda que está arriba a la derecha para más información.
A continuación se muestran las aplicaciones disponibles actualmente en la oficina virtual.
Gestión de pagos
Mediante la gestión de pagos, el usuario puede comporbar los pagos que tiene pendiente, así como realizar un pago u obtener el recibo de pago firmado digitalmente por la Gerencia de Urbanismo.
El acceso a esta aplicación sólo está disponible a través de certificado digital.
Trámites de declaraciones responsables (Obras menores y cubas)
Mediante esta aplicación, el promotor, o representante legal, podrá presentar la declaración responsable para ejecución de obra menores, cubas...
La entrada a la aplicación está disponible de dos formas:
Entrada con certificado digital:
En este caso, el ciudadano puede cumplimentar el impreso, aportar la documentación, firmar digitalmente la declaración responsable, aportar, en su caso, el aval correspondiente de gestión de residuos y realizar el pago y la presentación de forma telemática, sin tener que desplazarse a entregar la documentación a la Gerencia de Urbanismo, salvo que el edificio esté protegido.
Entrada sin certificado digital:
La entrada sin certificado implica que el usuario puede cumplimentar el impreso, aportar los documentos... pero no podrá presentarla de forma telemática. Se ofrecen varias opciones, pero en todo las casos, deberá desplazarse el promotor a la Gerencia de Urbanismo con el documento generado por la aplicación para presentarla.
Inspección Técnica de la Edificación (ITE)
Desde la aplicación de la Inspección Técnica de la Edificación, el ciudadano puede crear informes ITE validados, que luego serán presentados de forma telemática, o entregados en la Gerencia de Urbanismo.
La entrada a la aplicación está disponible de dos formas:
Entrada con certificado digital:
En este caso, el ciudadano puede firmar digitalmente el informe de ITE, y realizar el pago y la presentación de forma telemática, con lo que no será necesario que se desplace a entregar la documentación a la Gerencia de Urbanismo.
Entrada sin certificado digital:
La entrada sin certifidado implica que el usuario deba guardar una clave/identificador por cada ITE que cree. Una vez creada y validada la ITE, deberá desplazarse a la Gerencia de Urbanismo con la documentación generada por la aplicación.
Concertación de citas del Servicio de Licencias Urbanísticas
La aplicación de concertación de citas del Servicio de Licencias Urbanísticas permite la petición de citas a través de Internet, de forma que el ciudadano no tenga que trasladarse a las dependencias de la Gerencia de Urbanismo.
El acceso a esta aplicación sólo está disponible a través de certificado digital.
Verificación de firma electrónica
Esta aplicación permite verificar la firma de un documento firmado de forma electrónica, obteniendo información de los firmantes y sus certificados, así como la fecha y hora en que se realizó la firma.
El acceso a esta aplicación está disponible tanto con certificado digital como sin él.
Entrada con certificado
Entrada sin certificado

En esta pantalla puede descargar una ayuda sobre certificados digitales, haciendo click en el enlace “AQUÍ”, tal y como se ve en la siguiente imagen:

Puede visualizar una ayuda sobre certificados digitales haciendo click AQUÍ.
Si usa Internet Explorer debe asegurarse de que tiene activado el SSL 2.0. Revise la ayuda que está arriba a la derecha para más información.

Además se puede destacar:

### 3.1.1 Cabecera

La cabecera muestra los siguientes datos:

- Nombre de la aplicación.
- Versión de la aplicación.
- Fecha actual.
- Interesado conectado (En este momento no hay ninguno conectado).
- Ayuda, correo de soporte y correo de sugerencias.

El *correo de soporte* será utilizado en el caso de que exista algún error en la aplicación. Cualquier error debe ser puesto en conocimiento del personal del Servicio de Informática de la Gerencia de Urbanismo.

El *correo de sugerencias* será utilizado para realizar sugerencias sobre mejoras en el funcionamiento de la aplicación. Estas sugerencias serán estudiadas por el personal del Servicio de Informática de la Gerencia de Urbanismo.

### 3.1.2 Botones

En esta pantalla se muestran los siguientes botones:

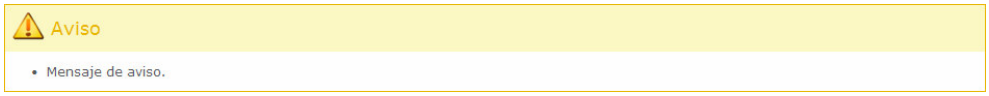
- **Entrada con certificado**: Permite la entrada a la oficina virtual usando un certificado digital reconocido por la FNMT.
- **Entrada sin certificado**: Permite la entrada anónima usando otro sistema de autenticación para el acceso a los procedimientos.

## *3.2 Tipos de mensajes de usuario*

### 3.2.1 Mensajes de información

Utilizados cuando la acción iniciada por el usuario ha terminado correctamente.

### 3.2.2 Mensajes de aviso



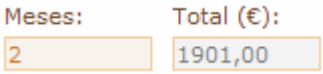

Utilizados cuando se quiere resaltar una información.

### 3.2.3 Mensajes de error

Utilizados cuando la acción iniciada por el usuario ha producido un error, bien sea de validación de los datos del formulario o de por algún problema no controlado en la aplicación.

### 3.3 Campos modificables y de sólo lectura

La aplicación tiene campos modificables y campos de sólo lectura. Se diferencian en que los de sólo lectura tienen color gris.




### 3.4 Manual de usuario en PDF

Cada aplicación de la Oficina Virtual tiene su propio manual de ayuda en PDF. Para ver la ayuda de una aplicación en concreto es necesario navegar por alguna de sus páginas y hacer click en el enlace de Ayuda, en la cabecera de la Oficina Virtual.

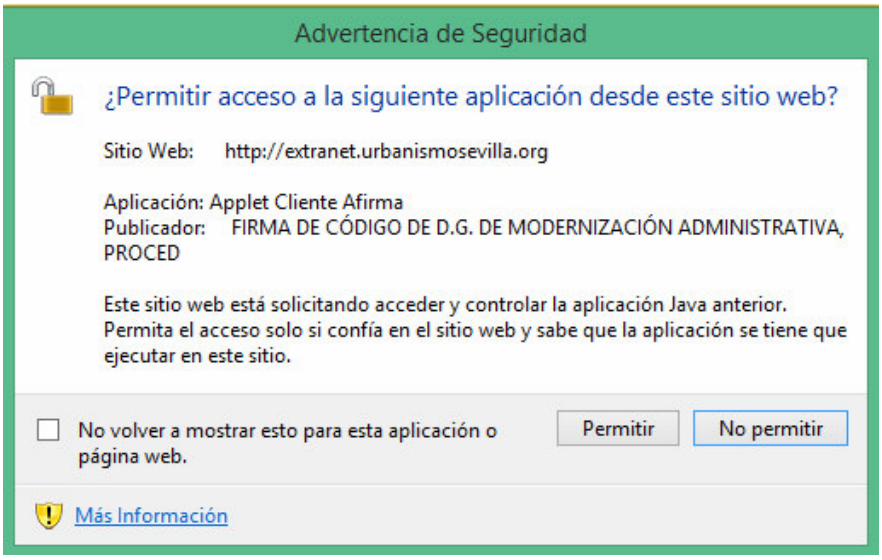
## 4. Acceso de la oficina virtual

Haciendo click en el botón *Entrada con certificado*, en caso de ser la primera vez que entra en la plataforma, se mostrará una ventana para que se confíe en el cliente de firma:

Información de Seguridad
Se ha verificado la firma digital de la aplicación.
¿Desea ejecutar la aplicación?
Nombre: Applet Cliente @firma (Gobierno de E ...
Publicador: FIRMA DE CÓDIGO DE D.G. DE MODERNIZA ...
De: http://extranet.urbanismosevilla.org
Confiar siempre en el contenido de este publicador
Ejecutar
Cancelar
Esta aplicación se ejecutará con acceso no restringido y puede poner en peligro su información personal. Se ha verificado la identidad del publicador. Ejecute esta aplicación sólo si confía en el publicador.
Más Información...

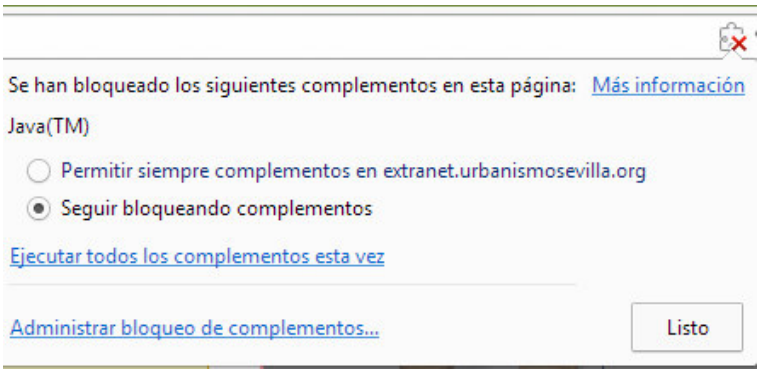
En Windows 8.1 se mostrará además el siguiente mensaje. Hay que pulsar el botón *Permitir* para que se ejecute el cliente de firma.

Parece haber un error en Windows y aunque se seleccione "*No volver a mostrar esto para esta aplicación o página web*", vuelve a aparecer el mensaje cada vez que se entre con certificado.

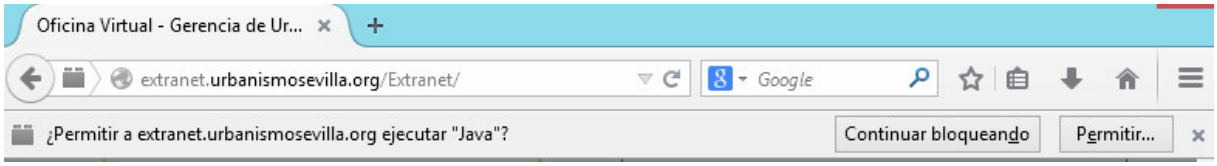

Advertencia de Seguridad
¿Permitir acceso a la siguiente aplicación desde este sitio web?
Sitio Web: http://extranet.urbanismosevilla.org
Aplicación: Applet Cliente Afirma
Publicador: FIRMA DE CÓDIGO DE D.G. DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, PROCED
Este sitio web está solicitando acceder y controlar la aplicación Java anterior. Permita el acceso solo si confía en el sitio web y sabe que la aplicación se tiene que ejecutar en este sitio.
No volver a mostrar esto para esta aplicación o página web.
Permitir
No permitir
Más Información

En Chrome, la primera vez que entre con certificado digital, se le indicará que el complemento ha sido bloqueado. Debe pulsar el botón con la X en rojo.

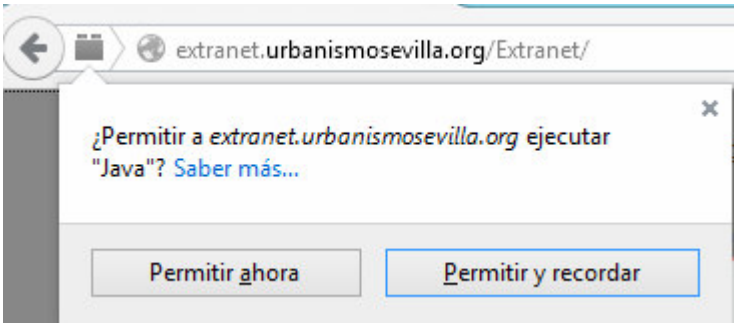
Una vez pulsado aparece el siguiente botón se muestra el siguiente mensaje. Es necesario seleccionar "*Permitir siempre complementos en extranet.urbanismosevilla.org*" y después pulsar *Listo*:


Se han bloqueado los siguientes complementos en esta página: Más información
Java(TM)
Permitir siempre complementos en extranet.urbanismosevilla.org
Seguir bloqueando complementos
Ejecutar todos los complementos esta vez
Administrar bloqueo de complementos...
Listo

Para el caso de Firefox, se mostrará el siguiente mensaje. Pulsar *Permitir*.

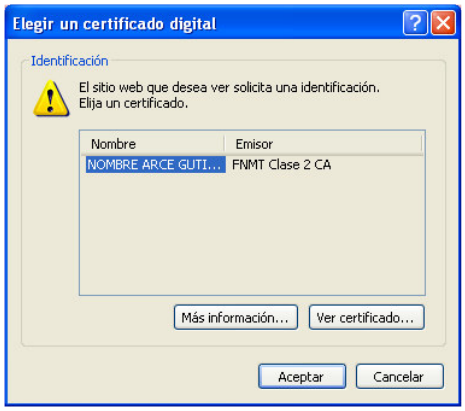



Una vez pulsado el botón, se mostrará el siguiente mensaje.




Debe pulsar el botón *Permitir y recordar*.

Si todo va bien, se mostrará una ventana que pedirá el certificado digital instalado en el navegador, así como la contraseña en caso de que el interesado haya establecido una.




Es necesario indicar que sólo se puede abrir una sesión por ordenador. Esto puede conllevar el problema de que al hacer click en el botón *Aceptar*, la pantalla se quede en blanco o bloqueada. En este caso será necesario cerrar todos los navegadores que estén abiertos en el ordenador y volver a abrir uno nuevo.

Una vez autenticados, y suponiendo que es la primera vez que se accede al sistema, se mostrará la siguiente pantalla:

Oficina Virtual
Miércoles, 14 de septiembre de 2011
Ayuda | Soporte | Sugerencias
Salir
Selección de aplicaciones disponibles y mantenimiento del interesado
Datos del usuario
El usuario autenticado en la aplicación no está dado de alta como interesado.
Alta interesado
Selección de la aplicación
Debe estar de alta como interesado para poder acceder a las aplicaciones.

Como el usuario autenticado no está dado de alta como interesado será necesario que haga click en el botón de *Alta interesado*.

Se accederá a la siguiente pantalla:

Nuevo interesado
Datos del interesado
Tipo identificador:*
NIF
NIF/NIE:*
Fecha nacimiento:
Nombre:*
Primer apellido:*
Segundo apellido:
Email:*
Tfno. fijo:
Tfno. móvil:*
* Campo obligatorio
Datos del domicilio del interesado
Tipo de vía:*
<< Elija una opción >>
Nombre vía:*
Número:
Escalera:
Piso
Puerta:
Letra:
Código postal:
Provincia:*
<< Elija una opción >>
Municipio:*
País:
<< Elija una opción >>
* Campo obligatorio
Protección de datos
En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, se le informa que los datos personales obtenidos mediante la cumplimentación de los formularios de esta Web y demás documentos que, en su caso, se adjunten con los mismos, serán incluidos, para su tratamiento, en un fichero automatizado del que es responsable el Ayuntamiento de Sevilla, Gerencia de Urbanismo. Asimismo, le informamos que la finalidad del citado fichero es el mantenimiento de personales y de contacto básicos para los trámites que usted inicie con la Gerencia de Urbanismo del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, así como para las diversas comunicaciones que puedan generarse a partir de esos trámites. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del tratamiento, dirigiendo una comunicación escrita a Gerencia de Urbanismo.Ayuntamiento de Sevilla, Avda. Carlos III, s/n. Isla de la Cartuja, 41092-Sevilla, o correo electrónico dirigido a LOPD@urbanismo-sevilla.org.
Aceptar
Volver

Será necesario rellenar los campos obligatorios, que son aquellos con un asterisco rojo al lado. Los grises se rellenarán sólo a partir de los datos del certificado.

Es importante rellenar el teléfono móvil, pues hay aplicaciones que envían mensajes de información al interesado.

Una vez aceptado, y volviendo a la pantalla anterior, podemos comprobar que ya podemos acceder a las aplicaciones del sistema, y además aparece el nombre de interesado en la cabecera.

El último paso es hacer click en la aplicación requerida.

# 5.Cerrar sesión

Una vez se quiere abandonar la aplicación, es necesario hacer click en el botón *Salir* del menú horizontal.